

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-258  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 mei 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Direktbank Woninghypotheken, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Bank  
Datum uitspraak : 19 april 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Op verzoek van Consument heeft de Bank destijds een omzettingsofferte aangeboden. Consument heeft dit aanbod geaccepteerd. Partijen twisten over de inhoud van dit aanbod. Voor de stelling van Consument dat door de Bank een zogenoemde dalrentegarantie is aangeboden biedt de contractuele relatie van partijen geen steun.

De Commissie is met Consument van oordeel dat de Bank in de uitvoering van de offerte toerekenbaar tekort is geschoten. Het hierop gerichte klachtonderdeel is derhalve gegrond. Wat de gevorderde schadevergoeding betreft is de Commissie van oordeel dat die niet kan worden toegewezen. Enerzijds vanwege het ontbreken van causaal verband tussen het gemaakte verwijt en de schadeposten. Anderzijds omdat de in de wet ( art 6:106 BW) beschreven situaties niet met de door Consument gevorderde gronden overeenstemmen. De Bank heeft coulance halve Consument een aanbod gedaan. De Commissie acht een dergelijk aanbod gelet op het niet vlekkeloze handelen van de Bank op zijn plaats.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van Consument van 16 februari 2017;
- de na de zitting door partijen gewisselde (e-mail)correspondentie.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

Na afloop van de zitting heeft de Bank desgevraagd jaaropgaves ter zake de hypothecaire geldlening ingestuurd. Naar aanleiding hiervan hebben partijen schriftelijk gereageerd. Geprobeerd is om een schikking te bereiken. Dit is niet gelukt. De Commissie zal thans uitspraak doen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Destijds hebben Consument en haar toenmalige echtgenoot (hierna: de man) een hypothecaire geldlening met de Bank gesloten.
- 2.2 Deze geldlening bestond uit een drietal leningdelen te weten:
  - Leningdeel [eindigend op 503] ad € 56.722,50, verstrekt op 01-08-1999 tegen een vaste rente ad 5,35% (vast tot 01-08-2019)
  - Leningdeel [eindigend op 538] ad € 56.722,50 verstrekt op 01-08-1999 tegen een vaste rente ad 5,6% (vast tot 01-08-2019)
  - Leningdeel [eindigend op 465] ad € 30.000 verstrekt op 01-0-2003 tegen een vaste rente van 5,2% (vast tot 01-09-2023).
- 2.3 Consument en de man zijn gescheiden. In het kader van de afwikkeling van de echtscheiding diende (onder meer) de man uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te worden ontslagen en de financiering op naam van Consument te worden gesteld. De aan de geldlening verbonden woning werd Consument toegescheiden.
- 2.4 Hieraan voorafgaand is het leningdeel met als laatste cijfers 503 geheel afgelost.
- 2.5 Verder is er op de geldlening met als laatste cijfers 538 tussentijds afgelost tot een bedrag van € 20.000.
- 2.6 Over de in verband met de hiervoor onder 2.4 en 2.5 genoemde aflossingen verschuldigde boeterente wordt gecorrespondeerd zowel tussen de Bank en de adviseur van Consument alsook tussen de Bank en Consument.
- 2.7 De Bank heeft aan de man ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid verleend. De Bank heeft aan Consument, via het intermediair, een offerte gedateerd 8 juli 2015 aangeboden.
- 2.8 In die offerte is vermeld dat Consument haar bestaande ‘*hypotheken*’, wenst te wijzigen. Op het moment van het aanbieden van die offerte bestond de geldlening uit twee delen: het leningdeel met als laatste cijfers 538 (spaardeel) groot € 20.000 en het leningdeel met als laatste cijfers 465 (aflossingsvrij deel) groot € 30.000.
- 2.9 In de offerte wordt de leenvorm van deze leningdelen omgezet naar een annuitaire leenvorm. De looptijd van de leningdelen wordt ingekort. De rentecontracten blijven ongewijzigd.
- 2.10 In de offerte is de maandlast van het leningdeel eindigend op de cijfers 538 gesteld op € 191,06. Verder is over deze maandlast in de offerte vermeld: “*Dit is de rente en aflossing voor dit leningdeel. Zolang de rente gelijk blijft, verandert dit bedrag niet*”.

- 2.11 In de offerte is de maandlast van het leningdeel eindigend op de cijfers 465 gesteld op € 280,49 waaraan is toegevoegd: *“Dit is de rente en aflossing voor dit leningdeel. Zolang de rente gelijk blijft, verandert dit bedrag niet”*.
- 2.12 In de offerte is bepaald dat bij tijdige acceptatie de offerte tot en met 24 december 2015 geldig is. Verder is in de offerte bepaald dat de wijzigingen in kunnen gaan op 1 augustus 2015 dan wel minimaal één maand opschuiven als niet op tijd aan de voorbehouden en voorwaarden is voldaan.
- 2.13 In de offerte staat op pagina zes, voor zover relevant, vermeld:  
*“Dalrentegarantie  
Indien op enig moment gelegen tussen de offertedatum en de datum waarop de lening is opgenomen c.q. in depot is genomen, de rentestand lager is dan de hierbij aangeboden tarieven, wordt automatisch het laagste rentepercentage gehanteerd”*.
- 2.14 Consument heeft de offerte tijdig voor akkoord ondertekend en retour gezonden.
- 2.15 Consument heeft de bij de offerte gevoegde machtiging “doorlopende SEPA Incasso” voor de automatische afschrijving van de rente e.d. voor akkoord ondertekend, haar rekeningnummer daarop ingevuld en geretourneerd.
- 2.16 Op 27 november 2015 heeft de Bank de ingevolge de offerte verlangde concept akte van verdeling met betrekking tot de echtscheiding van Consument ontvangen.
- 2.17 Medio december 2015 heeft de man zijn aandeel in de woning aan Consument overdragen.
- 2.18 De Bank heeft de geldlening per 1 januari 2016 op de naam van uitsluitend Consument geadministreerd.
- 2.19 De verschuldigde maandtermijnen over de maand januari en februari 2016 worden door de Bank geïncasseerd van de rekening van de man. Deze maandtermijnen waren niet gebaseerd op de door Consument geaccepteerde offerte maar op de ‘oude’ geldlening van de man en Consument. De man heeft deze termijnen gestorneerd.
- 2.20 De Bank stuurt naar het woonadres van Consument een aan de man geadresseerde brief (d.d. 28 januari 2016) met als onderwerp “Betalingsachterstand Hypotheek” met betrekking tot het leningdeel eindigend op 465. Als de achterstand niet wordt betaald zal Hypocasso worden ingeschakeld en de daarmee samenhangende incassokosten ad € 48,40 in rekening worden gebracht, aldus de Bank.
- 2.21 Voorafgaande aan het versturen van deze brief hebben verschillende medewerkers van de Bank over een achterstand in de maandtermijnen telefonisch contact gehad met Consument. Naar aanleiding van een telefoongesprek op woensdagavond 27 januari 2016 heeft Consument de Bank per mail van 1 februari 2016 gevraagd met spoed de contractwijzigingen door te voeren.

- 2.22 De Bank heeft per 1 maart 2016 de wijzigingsofferte uitgevoerd.
- 2.23 Voor de lening met als laatste drie cijfers 538 heeft Consument een termijnnota ontvangen gedateerd op 18 maart 2016. De daarin genoemde maandtermijn is gesteld op € 197,92 onder vermelding van het rentepercentage en het totaal verschuldigde maandbedrag met de verdeling naar de rente en de aflossing.
- 2.24 Voor de lening met als laatste drie cijfers 465 is de maandtermijn op € 290,83 vastgesteld.
- 2.25 Vanaf maart 2016 worden maandtermijnen voor de hiervoor genoemde leningdelen van de rekening van Consument geïncasseerd.
- 2.26 De Bank heeft Consument schriftelijk op 4 april 2016 over de omzetting van de lening overeenkomstig de offerte geïnformeerd. De Bank heeft in die brieven de omzetting van de leenvorm van de leningdelen naar een annuïtaire leenvorm ingaande 1 maart 2016 bevestigd. Verder is, voor zover relevant, per leningdeel de hoogte van de hoofdsom vermeld en het daarover verschuldigde rentepercentage genoemd.
- 2.27 De Bank heeft via haar afdeling Klant & Service per e-mail van 6 april 2016 de door Consument verzochte uitleg over het rentepercentage en haar vragen over de wijze van incasseren beantwoord. Wat het rentepercentage betreft heeft de Bank geschreven dat de eerder genoemde dalrentegarantie niet van toepassing is. Het rentecontract is niet aangepast. Wat de wijze van incasseren betreft heeft de Bank geschreven dat in het begin van de nieuwe maand het termijnbedrag wordt geïncasseerd. Voorts heeft de Bank geschreven dat de over de maanden januari en februari 2016 verschuldigde maandtermijnen niet zijn geïncasseerd en dat daarom incassokosten in rekening worden gebracht.
- 2.28 Consument heeft per e-mail van 19 april 2016 bij Hypocasso een klacht ingediend. Consument heeft de gegevens van de Bank in deze mail ingekopieerd. Consument heeft hierin geschreven dat de gestelde betalingsachterstand ziet op de (oude) aflossingsvrije leningdelen en niet op de (nieuwe) annuïtaire leningdelen. Verder heeft Consument zich beklagd over het niet doorvoeren van de dalrentegarantie. Voorts heeft Consument toegelicht waarom zij tijdelijk de incassomachtiging intrekt.
- 2.29 Na enige tijd heeft Consument de ontstane achterstand betaald en zijn de termijnbetalingen hervat.
- 2.30 De Bank heeft de in rekening gebrachte incassokosten kwijtgescholden. Van enige achterstand in de betaling van de maandtermijnen is geen sprake meer.
- 2.31 De Bank heeft tijdens de onderhavige procedure toegelicht waarom de vanaf 1 maart 2016 in rekening gebrachte maandtermijnen (zie r.o. 2.23 en 2.24) afweken van de in de offerte genoemde maandtermijnen zoals hiervoor onder r.o. 2.10 en 2.11 is vermeld.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank voor de hypothecaire geldlening met terugwerkende kracht de rente overeenkomstig de dalrentegarantie zal aanbieden en voorts de door haar begrote schade zal betalen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank dient haar aanbod ter zake de dalrentegarantie gestand te doen. Daarnaast is de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten en daarmee schadeplichtig. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

3.3 Het traject dat aan de offerte vooraf is gegaan verliep traag en moeizaam. In eerste instantie zou de bestaande financiering worden afgelost en een nieuwe financiering worden aangegaan. In tweede instantie zijn de bestaande leningen voortgezet. De door Consument ondertekende offerte sluit hierop aan. In die offerte is de dalrentegarantie aangeboden. Consument is van mening dat de Bank de dalrentegarantie heeft aangeboden omdat het offertetraject extreem lang heeft geduurd. Consument is van mening dat de Bank dit aanbod gestand dient te doen.

3.4 Hiernaast heeft de Bank bij de uitvoering van de offerte veel steken laten vallen. Zo is Consument niet geïnformeerd over de datum waarop de leningen op haar naam werden gezet, over de datum waarop de omzetting overeenkomstig de offerte werd doorgevoerd en de reden voor de, kennelijk, ontstane vertraging. Dat de vertraging in de uitvoering van de offerte consequenties zou hebben voor de verschuldigde maandtermijnen heeft de Bank ook niet met Consument gedeeld. Dit alles heeft tot veel spanningen geleid bij Consument en bij derden, zoals de man. Consument heeft met grote regelmaat in direct contact met de Bank geprobeerd duidelijkheid te verkrijgen, doch tevergeefs. De stelling van de Bank dat niet rechtstreeks met consumenten maar alleen via het intermediair wordt gecommuniceerd is feitelijk onjuist. Consument heeft de indruk dat de Bank haar niet serieus neemt.

3.5 De Bank heeft een incassotraject opgestart hetgeen Consument als intimiderend heeft ervaren. Daarnaast is de Bank haar latere toezegging de incasso gedurende de onderhavige klachtprocedure on hold te zetten, niet nagekomen.

3.6 Wat de gevorderde schadepost betreft heeft Consument toegelicht dat dit bedrag betrekking heeft op de betaalde vergoeding aan de tussenpersoon, de aan de Bank betaalde boetes vanwege de vervroegde aflossingen, extra advieskosten aan diverse partijen en extra notariskosten ter zake het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Een vergoeding van de door Consument aan de klachtkwestie bestede tijd maakt ook onderdeel van de vordering uit.

#### *Verweer Bank*

3.7 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Om te beginnen ziet de Commissie zich gesteld voor de vraag of de Bank gehouden is de in de omzettingsofferte genoemde dalrentegarantie aan Consument aan te bieden. De Commissie overweegt als volgt.

4.2 De Bank heeft de stelling van Consument dat de dalrentegarantie clause is aangeboden omdat de ontvlechting van de hypothecaire relatie teveel tijd in beslag heeft genomen en de hypotheekrente in die periode was gedaald, gemotiveerd bestreden. De Bank heeft hiertoe aangevoerd dat de offerte gericht was op het wijzigen van de leenvorm en inkorting van de looptijd van de lening, onder handhaving van de rentecontracten.

Gelet hierop is het op grond van de algemene regels van het bewijsrecht aan Consument om haar stelling te bewijzen. De Commissie stelt vast dat Consument hierin niet is geslaagd. Afgezien van de eigen verklaring van Consument is geen ander bewijs voor die stelling voorhanden. Daarnaast volgt uit de hiervoor onder r.o. 2.13 geciteerde tekst dat de dalrentegarantie door de Bank alleen dan wordt aangeboden als een nieuwe lening wordt verstrekt. Een nieuwe lening is echter niet verstrekt. Immers de bestaande geldlening en de daarbij behorende rentecontracten zijn voortgezet. Dat de leenvorm is gewijzigd doet aan het vorenstaande niets af.

4.3 Gegeven hetgeen hiervoor is overwogen komt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument ter zake de dalrenteclausule dient te worden afgewezen.

4.4 Consument heeft zich voorts over de dienstverlening van de Bank beklaagd, in het bijzonder over de wijze waarop de Bank de omzettingsofferte heeft uitgevoerd. Dit klachtonderdeel treft doel. De Commissie licht dit als volgt toe.

4.5 De Bank heeft op 1 januari 2016 de tenaamstelling van de meergenoemde geldlening gewijzigd. De Bank heeft Consument hiervan niet op de hoogte gebracht.

4.6 De Bank heeft op 1 januari 2016 niet de leenvorm van de leningdelen gewijzigd en ook niet de incasso gegevens aangepast, zonder Consument hierover te informeren.

4.7 De Bank heeft, met andere woorden, Consument na de acceptatie van de offerte niet op de hoogte gehouden over het verloop van het wijzigingsproces en de duur daarvan. De Bank startte een incassotraject op. In eerste instantie niet tegen Consument maar tegen de man. De Bank heeft Consument ook niet geïnformeerd over de veranderde maandbedragen als gevolg van de vertraging in de uitvoering van de offerte. Eerst ten tijde van de onderhavige procedure is door de Bank over de gewijzigde hoogte van de maandtermijnen een toelichting verstrekt.

4.8 Met Consument stelt de Commissie vast dat de Bank met haar rechtstreeks heeft gecommuniceerd. Zie hetgeen dienaangaande in r.o. 2.21, 2.26 tot en met 2.27 is vermeld.

4.9 De Commissie stelt op grond van hetgeen hiervoor is overwogen vast dat de Bank in haar dienstverlening jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten. Aan een voortvarende uitvoering van de offerte heeft het ontbroken. De daarmee verband houdende communicatie en informatievoorziening was niet adequaat. De Commissie vraagt de Bank goede nota te nemen van de wijze waarop Consument het opgestarte incassotraject heeft ervaren.

Dit leidt ertoe dat de schadevordering van Consument moet worden beoordeeld. In dit kader overweegt de Commissie als volgt.

- 4.10 De door Consument gevorderde schade ziet op de aan de tussenpersoon betaalde vergoeding, de aan de Bank betaalde boetes voor de vervroegde aflossingen, extra advieskosten aan diverse partijen en extra notariskosten voor het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. De Commissie is met de Bank van oordeel dat deze schadeposten niet voor toewijzing in aanmerking komen. Enerzijds omdat het causale verband tussen het gemaakte verwijt en de schadeposten ontbreekt. Anderzijds omdat slechts in zeer uitzonderlijke gevallen tot vergoeding van immateriële schade kan worden overgegaan. De Commissie stelt vast dat de specifiek in de wet (artikel 6:106 BW) beschreven situaties niet met de door Consument gevorderde gronden overeenstemmen.
- 4.11 Los hiervan staat vast dat de Bank vanuit coulance overwegingen Consument een aanbod heeft gedaan en dit aanbod handhaaft. De Commissie is overigens van mening dat, gezien het niet vlekkeloze handelen van de Bank, een coulancebetaling in dit geval inderdaad op zijn plaats is. Het is uiteraard aan Consument om te beslissen of zij tot acceptatie daarvan zal overgaan.
- 4.12 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de Bank toegezegd de door Consument gewenste jaaropgaves over 2014 en 2015 toe te zullen sturen. Na de zitting hebben partijen hierover gecorrespondeerd. Consument heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat de opgaves onjuist en/of onvolledig zijn en qua lay out niet toereikend zijn. De Bank heeft nadien andermaal opgaves aangereikt.
- 4.13 De Commissie overweegt hiertoe als volgt. De onderhavige procedure omvat uitsluitend de klachten gericht op de uitvoering van de door Consument geaccepteerde offerte. Een (nieuwe) klacht over de deugdelijkheid van de aangereikte jaaropgaves kan daar niet onder worden geschaard. Bevoegdheid daarover te oordelen, komt de Commissie derhalve niet toe.
- 4.14 Verder stelt de Commissie vast dat de Bank in de na de zitting gewisselde correspondentie over de (negatieve) BKR- registratie, tot doorhaling daarvan is overgegaan.
- 4.15 Consument heeft, tot slot, ter afwikkeling van de procedure de Bank om een aanvullende hypothecaire geldlening verzocht. De Bank heeft aangegeven geen aanleiding te zien Consument hierin als onderdeel van het oplossen van de klacht tegemoet te komen. De Commissie merkt hierover op dat de Bank gelet op de aan deze procedure ten grondslag liggende klacht, hiertoe niet kan worden verplicht. Ook overigens is in beginsel een bank vrij om te beslissen of zij al dan niet een krediet wil verstrekken.

4.16 Het geheel overziende acht de Commissie het klachtonderdeel gericht op de dalrentegarantie ongegrond en het klachtonderdeel gericht op de toerekenbare tekortkoming in de dienstverlening van de Bank gegrond. Voor de door Consument gevorderde schadevergoeding bestaat geen terechte gronden. De Commissie geeft Consument in overweging op het coulanceaanbod van de Bank in te gaan.

## **5. Beslissing**

De Commissie acht de klacht gericht op het aanbieden van de dalrentegarantie clause ongegrond en wijst de daarop gebaseerde vordering af.

De Commissie acht de klacht voor zover gericht op de toerekenbare tekortkoming in de dienstverlening door de Bank, gegrond. De gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*